

Lesson 1 Reservation Service

Situation 1 Taking a Room Reservation

A Listen and Do

스크립트 해석

[전화가 올린다]

여: 안녕하세요. 한라 호텔 예약부의 유나입니다. 무엇을 도와드릴까요?

남: 안녕하세요. 저희 가족, 즉 성인 두 명과 아이 둘을 위한 방을 예약하고 싶은데요. 6월 15일에 퀸 사이즈 침대가 두 개 있는 방이 있나요?

여: 네, 있습니다. 며칠간 묵으실 건가요?

남: 3박이요. 그것은 얼마입니까?

여: 아침 식사를 포함해서 1박에 12만 원이에요. 예약을 진행할까요?

남: 네. Scott Evans 이름으로 방을 예약해 주십시오.

여: 철자가 어떻게 되나요?

남: S-C-O-T-T E-V-A-N-S입니다.

여: 감사합니다, Evans 씨. 고객님의 예약을 확인하겠습니다. 6월 15일부터 시작하여 3박에 퀸 사이즈 침대가 2개 있는 방 하나입니다.

남: 맞습니다.

B Talk Together

해석

A: 안녕하세요, 한라 호텔 예약부입니다. 1. 저는 윤지입니다. 무엇을 도와드릴까요?

B: 안녕하세요, 6월 25일부터 27일까지 2박으로 객실을 예약하고 싶은데요. 빈방이 있나요?

A: 네, 있습니다. 2. 예약 인원은 몇 명입니까?

B: 아내와 저, 두 명입니다.

A: 잠시만요. 확인해 보겠습니다.... 네, 디럭스 룸이 이용 가능합니다.

B: 3. 그 방의 요금은 얼마입니까?

A: 객실은 1박에 105,000원이고, 세금과 봉사료가 추가됩니다. 괜찮나요?

B: 4. 좋습니다. 그걸로 할게요.

A: 좋습니다. 성함과 전화번호를 알 수 있을까요?

B: 제 이름은 John Bankson입니다. 그리고 전화번호는 014-325-7712입니다.

A: 감사합니다, Bankson 씨. 5. 그때 고객님의 만나 뵈기를 고대하고 있습니다.

Situation 2 Changing or Canceling a Room Reservation

A Listen and Do

해석

[전화가 올린다]

남: 안녕하세요, Leodo 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?

여: 안녕하세요, 6월 25일부터 27일까지 예약을 했는데 변경이 좀 필요해서요. 제 체류 기간을 그 대신에 7월 3일에서 7월 5일까지로 옮길 수 있을까요?

남: 그 날짜에 이용 가능하신지 확인해 보겠습니다... 네, 7월 3일부터 7월 5일까지 이용 가능한 방이 있습니다. 변경해 드릴 수 있습니다. 성함과 예약 번호를 알려 주시겠어요?

여: 제 이름은 Julia King이고 예약 번호는 698512입니다.

남: 감사합니다, King 씨. 7월 3일에서 7월 5일로 고객님의 예약을 갱신해 드렸습니다. 그밖에 도와드릴 일은 없나요?

여: 아니요, 그게 다예요. 도와주셔서 감사합니다!

남: 천만에요, King 씨. 도움이 더 필요하시면 언제든지 저희에게 전화 주세요

B Talk Together

해석

A: 안녕하세요, 천지연 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?

B: 안녕하세요. 1. 일주일 전에 한 예약을 취소하고 싶습니다.

A: 그 말을 들으니 유감입니다. 2. 성함과 예약 번호를 알 수 있을까요?

B: 제 이름은 Mark Denver이고, 예약 번호는 227898입니다.

A: 감사합니다, Denver 씨. 고객님의 예약을 찾았습니다. 3. 제가 취소 사유를 알 수 있을까요?

B: 안타깝게도 가족 문제로 여행 계획이 변경되었습니다. 그래서 저는 그 날짜 동안 묵을 수가 없을 것 같습니다.

A: 가족이 우선이고, 저희는 충분히 이해합니다. 바로 취소 처리를 해 드리겠습니다.

B: 감사합니다. 4. 도움을 주셔서 정말 감사합니다.

A: 천만에요. 고객님의 예약이 지금 취소되었습니다. 앞으로 예약하거나 추가로 도움이 필요하신 경우에는 5. 언제든지 저희에게 연락해 주세요. 좋은 하루 보내세요!

Check Up

A-1 스크립트 해석

여: 안녕하세요, 아리랑 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?

남: _____

㉔ 안녕하세요. 저희 가족의 방을 예약하고 싶습니다.

㉕ 예약은 Ryan Simpson의 이름으로 되어 있습니다.

㉖ 저희는 화요일부터 일요일까지 영업합니다.

A-2 스크립트 해석

[전화가 울린다.]

남: 안녕하세요, Sunflower 호텔 예약부입니다. 저는 호준입니다. 무엇을 도와드릴까요?

여: 안녕하세요. 성인 2명과 아이 한 명의 예약을 하고 싶은데요. 다음 주 월요일에 묵을 더블 룸이 있나요?

남: 네, 있습니다. 며칠간 묵으시나요?

여: 2박입니다. 월요일과 화요일이요. 1박에 얼마인가요?

남: 조식 포함해서 1박에 75,000원입니다.

여: 잘됐네요, 좋습니다.

남: 네. 고객님의 예약을 확인해 드릴게요. 월요일과 화요일, 2박에 더블 룸 1개입니다.

여: 맞습니다.

C 해석

A: 안녕하세요. Rainbow 호텔 예약부입니다. 무엇을 도와드릴까요?

B: 네. 내일 목을 트윈 룸을 예약하고 싶습니다.

A: 그렇군요. 며칠 동안 묵으실 건가요?

B: 6월 25일부터 시작해서 2박입니다. 얼마인가요?

A: 조식 포함해서 1박에 20만 원입니다. 괜찮은가요?

B: 네, 그걸로 하겠습니다.

A: 고객님의 성함과 전화번호가 필요합니다.

B: 물론이죠. 제 이름은 Tom Brown이고, 전화번호는 014-5656-7890입니다.

A: 감사합니다, Brown 씨. 고객님의 예약을 확인해 드리겠습니다. 6월 25일 월요일과 6월 26일 화요일 2박에 트윈 룸 하나를 예약하셨습니다. 맞나요?

B: 네, 맞습니다.

Lesson 2 Check-In Service

Situation 1 Handling Check-Ins with Reservations

A Listen and Do

스크립트 해석

여: 안녕하세요, 손님. 도와드릴까요?

남: 안녕하세요. 제 이름은 Adam Harper입니다. 저는 체크인을 하고 싶어요.

여: 예약하셨나요?

남: 네, 2박을 예약했습니다.

여: 확인해 드릴게요. 잠시만요 [잠시 후] 네, 오늘과 내일인 8월 5일과 6일을 예약하셨네요. 이 등록 카드를 작성해 주시겠습니까?

남: 네, 물론입니다.

[잠시 후]

여: 감사합니다. 여권을 좀 보여 주시겠어요?

남: 네, 여기 있습니다.

여: 감사합니다. 고객님의 객실 번호는 311호실입니다. 그것은 3층에 있습니다. 그리고 여기에 고객님의 객실 키 카드가 있습니다. 저희의 짐 담당 직원이 고객님의 방으로 안내해 드릴 것입니다.

남: 감사합니다.

B Talk Together

해석

A: 안녕하세요. 도와드릴까요?

B: 안녕하세요. Janet Homer라는 이름으로 오늘 밤을 예약했습니다.

A: 잠시만요. 확인해 보겠습니다. 네, 욕실이 있는 싱글 룸 맞죠?

B: 맞습니다.

A: 알겠습니다. 이 등록 카드를 좀 작성해 주시겠습니까?

B: 네, 물론입니다.

A: 감사합니다. 여권 좀 보여 주시겠어요?

B: 네. 여기 있습니다.

Situation 2 Handling Walk-In Check-Ins

A Listen and Do

스크립트 해석

여: 안녕하세요. 제가 예약을 못했는데요. 2박을 할 수 있는 빈방이 있나요?

남: 네, 고객님. 어떤 종류의 방으로 하시겠어요?

여: 트윈 룸으로 부탁드립니다.

남: 알겠습니다. 요금은 1박에 12만 원입니다. 여권을 주시겠습니까?

여: 여기 있습니다.

남: 알겠습니다. 등록 양식에 서명을 해 주시겠어요?

여: 네.

남: 또한 저희가 고객님의 신용카드를 각인해야 하는데요. 저에게 그것을 주시겠습니까?

여: 여기 있습니다.

남: 감사합니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 고객님의 객실 번호는 536호실입니다. 저것이 고객님의 가방 인가요?

여: 네, 그것은 무겁습니다.

남: 저희 짐 담당 직원이 고객님의 도와드릴 수 있도록 하겠습니다.

여: 감사합니다.

B Talk Together

해석

A: 안녕하세요, 고객님. 무엇을 도와드릴까요?

B: 안녕하세요. 혹시 오늘 밤에 제 아이와 제가 묵을 방이 남아 있나요?

A: 네, 고객님. 어떤 종류의 방으로 하시겠어요?

B: 더블 룸으로 부탁드립니다.

A: 네. 요금은 1박에 15만 원입니다. 여권을 주시겠습니까?

B: 여기 있습니다.

A: 좋습니다. 등록 양식에 서명해 주시겠어요?

B: 네.

A: 또한 저희가 고객님의 신용 카드를 확인해야 합니다. 저에게 그것을 주시겠습니까?

B: 여기 있습니다.

A: 감사합니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 고객님의 객실 번호는 234호실입니다. 머무시는 동안 즐겁게 보내십시오.

B: 감사합니다.

Check Up

A-1 스크립트 해석

여: 안녕하세요, 고객님. 예약하셨나요?

남: _____

- ㉠ 네, 감사합니다.
- ㉡ 아, 괜찮을 것 같네요. 얼마인가요?
- ㉢ 아니요, 안 했어요. 오늘 밤 묵을 빈방이 있나요?

A-2 스크립트 해석

남: 안녕하세요. 무엇을 도와드릴까요?

여: Matilda Harris 이름으로 예약을 했는데요.

남: 네, 고객님. 싱글 룸을 2박으로 예약하신 거 맞나요?

여: 네, 그렇습니다.

남: 이 등록 카드를 좀 작성해 주시겠습니까?

여: 네, 물론입니다.

[잠시 후]

남: 감사합니다. 여권 좀 주시겠어요?

여: 여기 있습니다.

남: 감사합니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 고객님의 객실 번호는 715호실입니다.

여: 좋습니다. 감사합니다.

C 해석

A: 안녕하세요. Rainbow 호텔에 오신 것을 환영합니다, 고객님.

B: 감사합니다. 예약을 했습니다. 제 이름은 Martha Carter입니다.

A: 고객님의 성(姓)의 철자를 알려 주시겠습니까?

B: 네, C-A-R-T-E-R입니다.

A: 네. 2박을 예약하셨는데, 그게 맞습니까?

B: 네, 맞습니다.

A: 흡연실로 하시겠습니까, 금연실로 하시겠습니까?

B: 금연실로 부탁드립니다.

A: 그렇게 하겠습니다. 여기 고객님의 열쇠가 있습니다. 8012호실입니다.

B: 감사합니다.

Lesson 3 Fitness Center and Sauna Service

Situation 1 Talking About a Fitness Center

A Listen and Do

스크립트 해석

여: 실례합니다. 혹시 피트니스 센터가 있나요?

남: 네, 고객님. 저희에게는 훌륭한 운동 시설이 있습니다.
 여: 그 말을 듣게 되어 기쁘네요. 그것이 어디에 있는지 알려 주시겠어요?
 남: 로비 바로 밑에 있습니다. 지하 1층으로 내려가시면 됩니다. 틀림없이 찾으실 수 있을 겁니다.
 여: 헬스장은 추가 요금이 있나요?
 남: 아니요, 고객님. 추가 요금은 없습니다. 객실 열쇠만 있으면 문을 열 수 있습니다.
 여: 그것은 언제 이용 가능한가요?
 남: 음, 저희 헬스장은 아침 6시에 문을 열고 밤 10시에 문을 닫습니다. 그곳은 다양한 장비를 제공해 드립니다. 16세 이상의 호텔 손님만 이용할 수 있습니다. 시설 내에서 어린이들이 돌아다니거나 운동하는 것은 허용되지 않습니다.
 여: 정말 감사합니다.
 남: 천만에요. 운동하실 때 조심하세요.

B Talk Together

해석

A: 이 호텔에 운동할 수 있는 피트니스 센터가 있나요?
 B: 네, 저희는 신체 단련을 포함하여 모든 고객의 요구에 부응하려고 노력합니다.
 A: 잘됐네요. 1. 헬스장이 어디에 있는지 알려 주시겠습니까?
 B: 3층에 있습니다.
 A: 2. 그것은 언제 이용 가능합니까?
 B: 그것은 일주일에 7일, 하루 종일 운영합니다.
 A: 3. 헬스장에 추가 요금이 있나요?
 B: 아니요. 호텔 손님에게는 무료입니다.
 A: 4. 제 십 대 아들도 헬스장을 이용할 수 있나요?
 B: 아드님이 16세가 넘었다면 괜찮습니다.

Situation 2 Talking About a Hotel Sauna

A Listen and Do

스크립트 해석

여: 안녕하세요, 고객님. 무엇을 도와드릴까요?
 남: 네, 제가 여기에서 묵고 있는 동안 이용할 수 있는 사우나가 이 호텔에 있나요?
 여: 네, 저희에게는 두 가지 종류의 사우나가 있습니다. 하나는 핀란드식 사우나이고 다른 하나는 적외선 사우나입니다.
 남: 잘됐네요. 사우나는 어떻게 이용하나요?
 여: 객실 키만 지참하시고 당일 접수를 하시면 됩니다. 그러면 저희가 사우나와 로커룸 출입증을 고객님의게 드릴게요.
 남: 지금도 운영 중인가요?
 여: 네. 오전 11시부터 오후 8시까지 이용 가능합니다.
 남: 알겠습니다. 그것은 어디에 있죠?
 여: 1층에 있습니다. 그것은 복도 끝에 있습니다.

남: 정말 감사합니다.

Check Up

A-1 스크립트 해석

여: 사우나는 언제 운영하나요?

남: _____

- ㉠ 아니요, 그것은 열려 있지 않습니다.
- ㉡ 핀란드식 사우나와 적외선 사우나입니다.
- ㉢ 아침 6시부터 밤 8시까지요.

A-2 스크립트 해석

여: 안녕하세요, 고객님. 무엇을 도와 드릴까요?

남: 저는 521호실에 묵고 있습니다. 여기서 묵는 동안 운동을 하고 싶은데요. 여기에 헬스장이 있나요?

여: 네, 저희에게는 훌륭한 피트니스 센터가 있습니다.

남: 좋네요. 헬스장은 어떻게 이용하나요?

여: 객실 키를 가져오시면 지하 1층에 있는 헬스장에 출입할 수 있습니다.

남: 아, 알겠습니다. 그것을 이용하려면 돈을 내야 하나요?

여: 아니요, 그것은 무료입니다.

남: 감사합니다.

C 해석

A: 안녕하세요. 1. 사우나에 가고 싶은데요. 혹시 그런 종류의 시설이 있나요?

B: 네, 저희에게는 핀란드식 사우나와 적외선 사우나 두 종류의 사우나가 있습니다.

A: 좋군요. 그것을 이용하려면 2. 무엇이 필요하나요?

B: 그것에 3. 출입하려면 고객님의 객실 키가 필요합니다.

A: 네, 알겠습니다. 그것은 4. 어디에 있나요?

B: 지하 1층의 실내 수영장 옆에 있습니다.

A: 사우나는 지금 운영 중인가요?

B: 물론이죠. 그것은 오전 6시부터 오후 10시까지 5. 운영합니다.

Lesson 4 Housekeeping and Laundry Service

Situation 1 Housekeeping Service

A Listen and Do

스크립트 해석

[전화가 울린다.]

여: 객실 관리부입니다. 무엇을 도와 드릴까요?

남: 저는 912호실의 Donald Davis인데요. 객실을 정리해 줄 사람을 보내 주셨으면 합니다.

여: 네. 지금 청소해 드릴까요, 아니면 나중에 해 드릴까요?

남: 음, 저희가 15분 후에 출발할 건데요. 저희가 출발한 후에 사람을 보내 주실 수 있나요?
 여: 좋습니다. 문제없습니다. 그밖에 제가 도와드릴 일이 있나요?
 남: 아니요, 지금은 그게 다예요. 필요한 게 있으면 전화드릴게요.
 여: 알겠습니다. 좋은 하루 보내십시오. 고객님의 방은 정오까지는 청소될 겁니다.
 남: 감사합니다.

B Talk Together

해석

A: 객실 관리부입니다. 무엇을 도와드릴까요?
 B: 음, 지금 당장 방을 정리해 줄 사람이 필요합니다.
 A: 물론입니다, 고객님의 어느 객실에 계신가요?
 B: 저는 713호실에 있습니다.
 A: 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다.
 B: 감사합니다. 안녕히 계세요.

Situation 2 Laundry Service

A Listen and Do

스크립트 해석

[전화가 울린다.]

남: 안녕하세요. 세탁 서비스부입니다. 무엇을 도와드릴까요?
 여: 안녕하세요. 제 세탁물을 수거하러 사람을 보내 주실 수 있나요?
 남: 물론이죠. 고객님의 객실 번호를 알려 주시겠어요?
 여: 307호실입니다.
 남: 알겠습니다, 307호실님. 세탁물 양식을 작성해서 세탁물 가방에 넣어 주시겠어요?
 여: 네, 그렇게 했어요. 음, 저는 약 30분 후에 시내로 출발할 것입니다. 그래서, 지금부터 15분에서 20분 후에 사람을 보내 주시면 좋을 것 같습니다.
 남: 네, 고객님의 별 문제 없을 것 같습니다. 괜찮으시다면 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다.
 여: 괜찮습니다. 언제 제 방으로 옷을 돌려주실 건가요? 저는 목요일에 출발합니다.
 남: 음, 오늘은 월요일입니다. 보통 하루가 걸리니 저희가 내일 저녁까지 고객님의 객실로 배달해 드리겠습니다.
 여: 알겠습니다. 감사합니다.

B Talk Together

해석

A: 안녕하세요. 세탁 서비스부입니다. 무엇을 도와드릴까요?
 B: 안녕하세요. 713호실의 Sally Ramos입니다. 혹시 제 방의 세탁물을 수거하러 사람을 보내 주실 수 있나요?
 A: 그럼요. 세탁부 직원을 지금 바로 보내 드릴까요, 아니면 나중에 보내 드릴까요?
 B: 저희는 15분 후에 출발할 겁니다.
 A: 그렇군요. 지금 바로 사람을 올려 보내겠습니다.

B: 감사합니다. 안녕히 계세요.

Check Up

A-1 스크립트 해석

여: 안녕하세요. 921호실입니다. 베개 커버가 너무 구겨져 있어요. 그것을 바꾸어 주실 수 있나요?

남: _____

- ㉠ 물론이죠, 부인. 정말 죄송합니다.
- ㉡ 괜찮으시다면 그것을 당신에게 반품하겠습니다.
- ㉢ 즉시 드라이클리닝을 한 세탁물을 배달할 사람을 올려 보내겠습니다.

A-2 스크립트 해석

[전화가 울린다]

여: 안녕하세요. 저는 717호실에 묵고 있는 Dolly Rogers라고 합니다.

남: Rogers 씨, 무엇을 도와드릴까요?

여: 다림질이 필요한 드레스가 있는데요. 제가 그것을 프런트에 맡겨야 하나요?

남: 아니요, 그러실 필요 없습니다. 제가 그것을 위해 사람을 올려 보내겠습니다.

여: 감사합니다. 언제 제 세탁물을 수거할 분을 보내실 건가요?

남: 괜찮으시다면 지금 바로요.

여: 알겠습니다. 감사합니다.

B 해석

A: 안녕하세요. 프런트 데스크입니다. 무엇을 도와드릴까요?

B: 안녕하세요. 저는 214호실에 묵고 있는 Michael Bates라고 합니다. 1. 담요에서 이상한 냄새가 납니다. 그것을 바꾸어 주실 수 있나요?

A: 물론입니다, 고객님. 정말 죄송합니다. 2. 담요가 몇 장 필요하십니까?

B: 3. 세 장 주세요.

A: 네, 문제없습니다. 4. 그 밖에 제가 도와드릴 일이 있나요?

B: 아니요, 지금은 그게 전부입니다.

A: 알겠습니다. 5. 가능한 한 빨리 고객님의 그것을 가져가라고 객실 관리부에 요청하겠습니다.

B: 감사합니다.

C 해석

출장이나 관광을 다닐 때 많은 여행객은 자신이 옷가지를 너무 많이 챙겼거나 너무 적게 챙겼다는 것을 깨닫게 된다. 체류하는 동안 버틸 만큼의 충분한 옷을 챙기지 못했을 때 여러분은 언제나 호텔에서 이 서비스를 이용할 수 있다. 전에 이 서비스를 이용해 본 적이 없더라도 일단 이용해 본 후에는 여러분은 숙련된 전문가가 될 것이다. 여러분이 회의나 하루 관광을 나갔다가 객실로 돌아올 때 깨끗하고 산뜻한 세탁물을 받아 볼 수 있다.

Lesson 5 Check-Out Service and Handling Guests' Complaints

Situation 1 Check-Out Service

A Listen and Do

스크립트 해석

[전화가 올린다.]

여: 안녕하세요, 고객님. 무엇을 도와드릴까요?

남: 저는 618호실의 Andrew Stone입니다. 제가 오늘 출발할 예정이라 요금 정산을 하고 싶은데요.

여: 잠시만요. 고객님. 여기 있습니다. 3박에 225,000원이고 호텔에서 세 끼 식사를 하셔서 150,000원이 추가되었습니다. 그래서 총 요금은 봉사료 10%를 포함해서 412,500원입니다.

남: 그럼 서비스료는 총 요금에 포함된 건가요?

여: 네, 고객님.

남: 알겠습니다. 이제 신용 카드로 결제해도 되나요?

여: 물론이죠, 고객님. 카드 좀 주시겠어요?

남: 여기 있습니다.

여: 여기에 서명해 주시겠습니까? [잠시/ ㄱ] 정말 감사합니다.

B Talk Together

해석

A: 안녕하세요. 요금을 계산하고 호텔에서 체크아웃을 하고 싶은데요.

B: 네. 성함과 객실 번호를 알려 주시겠어요?

A: 여기 제 방 열쇠가 있습니다. 제 이름은 Diane Cooper이고, 객실 번호는 705호실입니다.

B: 감사합니다, Cooper 씨. 여기 영수증 있습니다. 머무시는 동안 즐거운 시간을 보내셨나요?

A: 네, 대개는요. 이것은 모두 괜찮아 보이네요. 봉사료와 세금이 포함된 건가요?

B: 네, 총액에 포함되어 있습니다. 이것을 어떻게 지불하실 건가요?

A: 신용 카드로 지불하고 싶은데요. 괜찮은가요?

B: 그럼요.

A: 여기 있습니다.

B: 감사합니다.

Situation 2 Handling Guests' Complaints

A Listen and Do

스크립트 해석

여: 안녕하세요.

남: 안녕하세요. 도와드릴까요?

여: 네. 옆방 사람들이 매일 밤 시끄러운 파티를 해요. 저는 잠을 잘 못 자겠어요.

남: 정말 죄송합니다. 시내에서 국제 축구 대회가 있어서 호텔에 사람이 많네요. 유감스럽게도 그들은 상당히 시끄럽습니다.

여: 이해는 하지만 정말 짜증 나는 일이에요. 제발 어떻게 좀 해 주세요.

남: 걱정하지 마세요, 고객님. 저희가 도와드리겠습니다.

여: 네. 그러기를 바랍니다.

남: 지금 바로 더 조용하고 편안한 방으로 옮겨 드리겠습니다. 그리고 사과의 표시로 무료 숙박권을 드리겠습니다. 언제든지 원하시는 때에 사용하셔도 됩니다.

여: 오, 잘됐네요! 이 문제를 해결할 수 있어서 정말 기쁩니다.

B Talk Together

해석

- A: 제 방에 수건이 충분하지 않아요.
B: 즉시 고객님의 방으로 수건을 더 가져다드리도록 시키겠습니다.
- A: 욕실의 세면대에서 물이 새요.
B: 관리부가 곧 그 문제를 해결할 것입니다.
- A: 침대 정리가 안 되어 있고, 휴지통도 비어 있지 않아요.
B: 지금 당장 사람을 올려 보내서 고객님의 방을 점검하고 정리하도록 하겠습니다.
- A: 미니바에 와인 한 병이 있어야 하는데 없네요.
B: 즉시 무료로 한 병을 배달해 드리겠습니다.

Check Up

A-1 스크립트 해석

여: 제 방 욕실이 더러워요.

남: _____

- ㉠ 그것에 대해 정말 죄송합니다. 지금 바로 고객님의 욕실을 점검하고 청소할 사람을 올려 보내겠습니다.
- ㉡ 죄송합니다, 고객님. 무가당 차를 바로 가져다드리겠습니다.
- ㉢ 죄송하지만, 지금은 2인실이 없습니다.

A-2 스크립트 해석

여: 안녕하세요. 도와드릴까요?

남: 안녕하세요. 저희는 지금 체크아웃을 하려고 하는데요. 212호실의 계산서 좀 주시겠어요? 그것을 준비해 달라고 요청드렸거든요.

여: 네, 계산서가 준비되었습니다. 전체 청구액은 70,000원입니다. 현금으로 하시겠어요, 카드로 하시겠어요?

남: 여기 제 카드가 있습니다.

여: 여기에 서명 좀 해 주시겠어요? [잠시 후] 감사합니다. 여기 영수증이 있습니다.

남: 감사합니다.

C 해석

Roberts 씨께,

저희 아리랑 호텔로 편지를 보내 주셔서 감사합니다. 저희 호텔에 머무신 것이 1. 고객님의 기대에 미치지 못 했다는 말씀을 들어 유감입니다. 편지에서 고객님은 팔과 다리에 벌레에 물린 자국이 있다고 하셨습니다. 아리랑 호텔 방문에서 2. 고객님께 불편을 끼쳐 죄송합니다. 저희는 그 문제의 원인을 더 자세히 조사할 것입니다. 고객님의 불만으로 인해 저희는 안내 데스크 직원들을 재교육할 수 있었습니다.

부디 호텔 경영진을 대신하여 3. 저희의 가장 진심 어린 사과를 받아 주십시오. 저희의 관심의 표시로서 저희 시설에서의 고객님의 다음 체류를 위해 100달러짜리 무료 숙박권을 드리고자 합니다. 다음 저희 호텔에서의

숙박이 저희의 우수성 기준에 더 부합기를 바랍니다.

아리랑 호텔 고객 관리자

Tina Jang 드림

Culture

Unique Hotels in the World

해석

세계의 독특한 호텔

호텔에 묵는 것을 생각할 때 무엇이 떠오르는가? 아늑한 침대, 멋진 야경, 아니면 고급스러운 수영장? 전형적인 호텔 이외에도 세상에는 독특한 호텔들이 많이 있다. 다음 독특한 호텔들을 확인해 보라. 어느 호텔에 가장 묵고 싶은가?

기린과 함께 묵기 – 케냐

기린과 함께 일어나라! 케냐의 나이로비에 위치한 이 호화롭고 매력적인 호텔은 140에이커의 토착 숲으로 둘러싸여 있다. 그것은 땅을 가로질러 자유롭게 돌아다니며 손님들과 교류하는 지구에서 가장 장엄한 생물체인 기린을 특징으로 한다. 때때로 이 거대한 동물들은 침실 창문으로 머리를 디밀거나 아침 식사 때 창문과 문을 통해 아침 간식을 찾으러 대담하게 안을 들여다봄으로써 손님들과 함께한다.

2층 버스에서 잠을 자다 – 영국

여기에 상징적인 2층 버스 안에서 잠을 잘 수 있는 기회가 있다. 영국 데본에 위치한 이 호텔은 손님들을 마치 과거로 돌아간 것처럼 느끼게 한다. 버스는 아늑한 숙박 시설로 탈바꿈했다. 전부 1950년대 장식으로 멋지게 스타일링되어 있어 손님들을 과거로 돌아간 것처럼 느끼게 한다. 여러분은 애거사 크리스티의 고전으로 가득 찬 도서관과 함께 작동하는 레코드플레이어와 1950년대의 라디오를 찾아볼 수 있다. 버스는 다섯 명이 잘 수 있고 온수 욕조가 있으며, 배회하는 알파카와 염소가 있는 농장에 위치해 있다.

등대에서의 하룻밤 – 노르웨이

노르웨이 트란뢰이에 있는 이 멋진 등대 안에서 침대의 편안함으로 최고의 북극광 쇼를 즐겨라. 안으로 들어가 있는 동안 외부에서 무슨 일이 일어나고 있는지 360도 시야를 확보할 수 있다. 내부는 매우 현대적이고 가열된 바닥과 같은 특징을 가지고 있으므로, 외부 온도에 관계없이 따뜻하고 포근할 것이다. 또한 가이드 투어를 즐기거나 바위에서 낚시하러 가거나 바다에 들어가거나 지역 조류 생활을 관찰하거나 도보 또는 자전거로 이 지역의 자연의 아름다움을 탐험할 수 있다.

Famous Tourist Attractions

London: The UK's All-in-One Destination

해석

런던: 영국의 모든 것이 있는 여행지

런던은 잉글랜드와 영국의 수도이자 가장 큰 도시로, 여러분이 계속 바쁘게 탐험하도록 하는 명소가 많다.

우선, 옛 로마 도시의 중심지인 런던에서 여러분은 그 이후로 역사의 거의 모든 시기의 증거를 발견할 수 있을 것이다. 런던 타워를 포함한 런던의 최고 명소들 중 일부가 여기에 위치한다. 템스강 기슭에 있는 화려한 타워 브리지 옆에 위치한 과거에 궁전이자 감옥이었던 이곳에는 갑옷과 무기의 매혹적인 전시와 함께 1,000년 된 상징적인 화이트 타워와 왕실 보물이 모여 있는 왕실 박물관과 같은 가장 중요한 곳들이 있다.

다음으로, 여러분은 빅토리아 여왕의 통치 기간 때부터 런던의 왕실 본거지였던 버킹엄 궁전으로 향하기를 원할 것이다. 여기서 여러분은 근위병 교대식의 화려한 장관을 즐기거나 궁전의 국민실을 둘러볼 수도 있다. 게다가, 여러분은 이곳에서 템스강을 따라 도시의 화이트홀로(路) 지역까지 돌아다닐 수 있다. 여기에서 여러분은 많은 왕실 결혼식 현장인 웨스트민스터 사원뿐만 아니라 빅 벤과 의회 건물도 발견할 것이다.

마지막으로, 런던에서 방문해야 할 또 다른 지역은 나이트브리지의 브롬튼로(路)에 위치한 유명한 고급 백화점인 Harrods뿐만 아니라 빅토리아 앨버트 박물관과 자연사 박물관을 포함한 런던 최고의 박물관 본거지인 사우스 켄싱턴이다. 또한 상징적인 넬슨의 기둥과 국립 초상화 갤러리를 찾을 수 있는 트라팔가르 광장도 확인해 보라.